白い杖を持ったお客様が来店された時のための

接客マニュアル 商店編

見えないということは、応対するあなたも、店内方向も判らないということです。
言葉だけでなく、手で触れて頂くことで、伝えられます。
手伝いが必要か尋ね、気軽に声をかけて頂ける雰囲気をつくりましょう。

一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく声をかけて下さい』

1. 店名と扱い商品を伝えましょう。(間違えて入店することもあります)
『いらっしゃいませ。《商品名》△△の《店名》○○です。』
『いらっしゃいませ。コンビニの《店名》○○です。』

2. こちらから初めに、手伝いが必要か尋ねましょう。
(お客様から要求はしづらいです)
一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく声をかけて下さい』

3. どのような商品をお望みか尋ねましょう。
＊欲しい商品が決まっているときは、カウンターやレジ近くで待って頂き、商品を持って来ましょう。
＊お客様ご自身で選びたい場合は、売り場に案内し、商品の説明をしましょう。
＊すぐには対応出来ないときは、丁寧に説明して、他の方に迷惑にならないところで待って頂きましょう。
『ただいま店員の手がふさがっておりますので、少しお待ち頂けますか？後ほど売り場までご案内して、お買い物のお手伝いをさせて頂きます。』

4. 通路の案内
お客様の手をあなたの肩や腕に触れて頂き、声をかけながら導きましょう。狭い通路はゆっくり、横歩きや後ろから付いて来て頂きましょう。

5. 商品の説明
色や形・価格などできるだけ詳しく伝えましょう。
さわる事のできる商品には触れて頂きましょう。
お値打ち品や人気商品など、お客様の立場にたって説明しましょう。

6. 落としても探せません。購入商品が多いときは、レジまで運んであげましょう。

7. お勘定　おつりは金種を確認しながら、種類別にお客様の手に渡します。

8. お帰り　出口まで案内しましょう。

耳の不自由お客様が来店された時のための

接客マニュアル 商店編

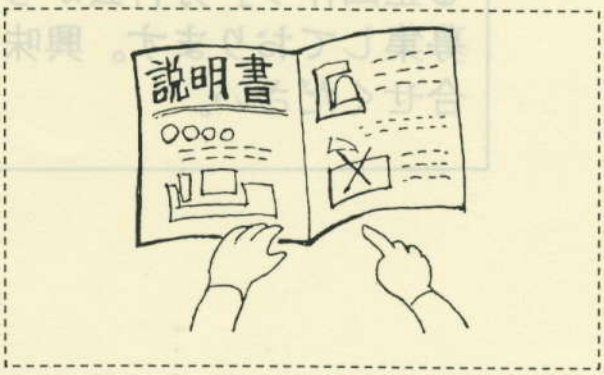
基本的に外見から障害はわかりません。
発声による会話は苦手です。
正面に廻って、ゆっくり語りかけてみましょう。

一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく合図して下さい』

会話の方法は人により違います。手話・筆談・口話(読唇：口の形を読む)・空書。
身振り・手振りを入れると伝わりやすいです。紙と筆記具も備えておきましょう。
入口の外に聴覚障害者マークを掲げておきましょう(安心して来店されます)
レジに聴覚障害者マークと『筆談でどうぞ』というステッカーを貼りましょう。
(親切なお店と快く思って頂けます)

1. 正面に廻って、見える位置でゆっくりと語りかけてみましょう。
(口の動きを読み取るために、真剣な目で、顔をじっと見つめますが、気を悪くしないで下さい。)
筆談の方がよいか尋ねましょう。
(筆談できない方もみえます。)

2. 商品の説明
書かれたもの(カタログや取扱説明書)を使って説明しましょう。



3. お勘定
金額を見える形で示します。
レジ画面をお見せするか、紙に書きましょう。

車いすに乗られたお客様が来店された時のための

接客マニュアル 商店編

車いすに乗られた方は足以外にも障害をお持ちの場合があります。
どのような手伝いが必要か尋ねましょう。（お客様から要求はしづらいです）

一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく声をかけて下さい』

1. お店に入るのに困っているときは手伝いましょう。(お客様から要求はしづらいです)
『お手伝い致します。』

2. 車いすからは視線が低くて見えなかったり、商品に手が届きづらいときもあります。
店員が付き添うか、お求め商品を持って来て上げましょう。

3. お客様が比較検討したいときなどは、メーカー名・大きさ(容量)・重さなども確認しましょう。

車いすを使われなくても、手足の不自由な方はみえます。
どのような障害でも、一声掛けてあげることで、
心地良くお買い物をしてもらえます。

白い杖を持ったお客様が来店された時のための

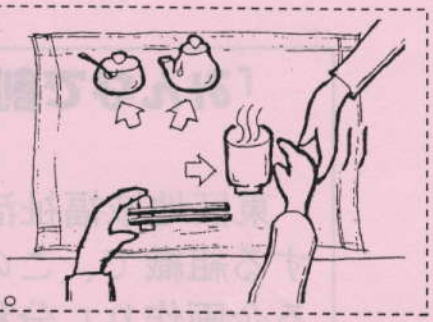
接客マニュアル 飲食店編

見えないということは、応対するあなたも、店内方向も判らないということです。
言葉だけでなく、手で触れて頂くことで、伝えられます。
手伝いが必要か尋ね、気軽に声をかけて頂ける雰囲気をつくりましょう。

一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく声をかけて下さい』

1. 店名と扱い料理名を伝えましょう。(間違えて入店することもあります)
『いらっしゃいませ。《料理名》△△の《店名》○○です』

2. 席への案内
お客様の手をあなたの肩や腕に触れて頂き、
声をかけながら導きましょう。狭い通路はゆっくり、
横歩きや後ろから付いて来て頂きましょう。
席のいすの背もたれや机の縁をさわって頂き、位置を
伝えます。段差や和室席ではその旨伝えて下さい。

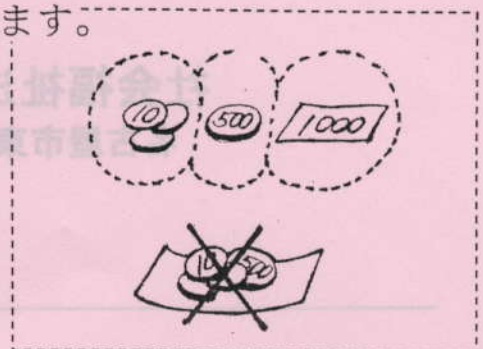


3. テーブル上の位置
テーブルに何か置かれていたり、置いたときは、
その事を伝え、手で触れて頂きましょう。

4. メニューで注文のお手伝い
お好みを尋ね、値段と共にメニューをお読みしましょう。
ナイフなどを使う必要がある場合には、前もってお切りしてきた方がよいか尋ねましょう。『お肉はお切りしてお持ちしましょうか？』

5. 手伝いが必要か尋ねましょう。(お客様から要求はしづらいです)
注文の品をお持ちしたときなど、何か用事があった場合には、気軽に声をかけて頂けるよう、一言付け加えましょう。
『ソースをお掛けしましょうか？』　『遠慮なく声をかけて下さい』

6. お勘定
席で勘定ができると親切です。(落ち着いて、お金の確認をして頂けます)
おつりは金種を確認しながら、お客様の手にお渡しします。
席でできないときは、レジまで案内しましょう。



7. お帰り
出口まで案内しましょう。

耳の不自由お客様が来店された時のための

接客マニュアル 飲食店編

基本的に外見から障害はわかりません。
発声による会話は苦手です。
正面に廻って、ゆっくり語りかけてみましょう。

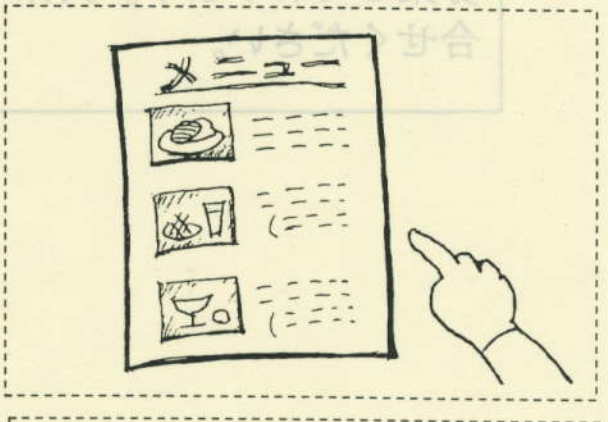
一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく合図して下さい』

一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく合図して下さい』

会話の方法は人により違います。手話・筆談・口話(読唇：口の形を読む)・空書。
身振り・手振りを入れると伝わりやすいです。紙と筆記具も備えておきましょう。
入口の外に聴覚障害者マークを掲げておきましょう(安心して来店されます)
レジに聴覚障害者マークと『筆談でどうぞ』というステッカーを貼りましょう。
(親切なお店と快く思って頂けます)

1. 正面に廻って、見える位置でゆっくりと語りかけてみましょう。
(口の動きを読み取るために、真剣な目で、顔をじっと見つめますが、気を悪くしないで下さい。)
筆談の方がよいか尋ねましょう。
(筆談できない方もみえます。)

2. 注文メニュー決めの手伝い
『お品書き』や『メニュー』に、内容の添え書きや料理写真を添えてあると判りやすいです。さらに説明を求められたら紙に書きましょう。



3. 注文とり(選べるとき)
(紅茶のレモンとミルク・ドレッシング・トッピング・ステーキ焼き加減など)
口頭でなく、メニューに書かれた文字を指差すか、紙に書いて尋ねましょう。

4. お勘定
金額を見える形で示します。
レジ画面をお見せするか、紙に書きましょう。

車いすに乗られたお客様が来店された時のための

接客マニュアル 飲食店編

車いすに乗られた方は足以外にも障害をお持ちの場合があります。
どのような手伝いが必要か尋ねましょう。（お客様から要求はしづらいです）

一言！『お手伝い致しますので、遠慮なく声をかけて下さい』

1. お店に入るのに困っているときは手伝いましょう。(お客様から要求はしづらいです)
『お手伝い致します。』

2. テーブルの高さに注意しましょう。
テーブルが低くて、車いすや足が入らないときがありますが、少しの手助けでいすに移動できる方もみえます。どのように手伝えばよいか尋ねましょう。

車いすを使われなくても、手足の不自由な方はみえます。
どのような障害でも、一声掛けてあげることで、
心地良く、楽しんでもらえます。

東区社会福祉協議会は こんな団体です

地域福祉を推進することを目的として、地域住民が抱えている様々な生活上の困難を地域全体のニーズとして捉え、みんなで考え、話し合い、協力して解決を図り、『だれもがすみよいまちづくり』を地域住民・地域関係団体等と連携・協働して目指していく組織です。

上記の目的を達成するため、平成16年度に、平成20年度までの5年間の間に取り組む地域福祉活動をまとめた「地域福祉活動計画」を策定し、推進しています。

「みんなで創ろうわがまちひがし」について

東区地域福祉活動計画を区民の皆さんで推進していこうとする組織で、このマニュアルも、その中の「誰もが参加できる企画作り」分科会から生まれたものです。メンバーは常時募集しております。興味のある方はお気軽に事務局までお問合せください。

社会福祉法人　名古屋市東区社会福祉協議会
名古屋市東区代官町３５－１６　第一富士ビル４階
電話 932-8204 FAX 932-9311
mail:higashiVC@Nagoya-shakyo.or.jp
URL://www.higashi-fukushi.com